

■船橋市老人福祉センター指定管理者内部評価 評価結果シート

施 設 名	船橋市西老人福祉センター
指 定 管 理 者	社会福祉法人 船橋市社会福祉協議会
評 価 対 象 年 度	令和 5 年度(令和 5 年 4 月～令和 6 年 3 月)
所 管 課	健康福祉局高齢者福祉部高齢者福祉課

総合評価	評 価 の 理 由
A	事業計画に基づく評価表の評価項目中、S評価9項目、A評価18項目、B評価1項目となり、事業計画どおり管理運営がなされているためA評価とした。 様々な方法で老人福祉センターの周知を行い、利用者増加を図っていた。また、効率的な施設管理を検討し実施している。様々な方法で利用者のニーズを把握し、サービス向上に努めているなど優れた管理運営がなされている項目がみられた。

※総合評価は「施設所管課による評価」だけを対象に評価する

※総合評価で評価項目が混在する場合の基準は下記「総合評価の基準」を適用します

総合評価の基準	
S	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合以上である
A	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合未満である 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合以上である
B	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合より少ない 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合以上である
C	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合より少ない
D	上記に関わらず、事業計画に基づく評価表の評価項目内に一つでもDがある場合

項目別評価状況	
S	事業計画以上の優れた管理運営がなされている
A	概ね事業計画どおりに管理運営がなされている
B	概ね事業計画どおりに管理運営がなされているが、一部軽易な改善事項あり
C	事業計画どおりの管理運営がなされておらず、早急な改善を要する
D	指定の取消しをせざるを得ないような不適切な管理運営がなされている

指定管理者による自己評価	記 入 日	令和 6 年 7 月 31 日
高齢者福祉課による評価	評 価 日	令和 7 年 3 月 26 日

<項目別評価表>

評価項目		指定管理者による自己評価	高齢者福祉課による評価	高齢者福祉課による評価の理由
1. 管理運営の基本方針				
(1)基本方針の理解・周知	老人福祉センターの公の施設の性格や管理運営の基本方針を理解し、職員や利用者へ周知しているか。	S	A	年度初めに基本方針を職員へ周知し、毎朝の職員ミーティングでも親切丁寧な接遇を周知していた。
(2)安全・安心な利用のための施設管理	利用者が安全・安心して利用できるよう、施設を清潔に保ち、かつ機能を正常に維持し、仕様書等に基づいた適正な管理を行っているか。			
①施設設備の維持管理	保守・点検を適切に行い、施設・設備の機能を正常に維持しているか。(複合館にあつては共有部分の管理も含む)	S	A	施設の状態を把握する体制が整えられており、併設の児童ホームとも連携をとり施設管理を行った。
②物品の管理	物品が適切に管理されているか。	S	A	定期的に備品の実地確認を行い、修繕を要する備品については速やかに修繕して保全に努めていた。
③施設の衛生管理	施設内が清潔に保たれているか。	S	A	併設する児童ホームエリアも含め、巡回時に清掃状況を確認していた。
(3)公平性の確保	公の施設であることを常に念頭において、市民の平等な利用を確保する運営を行っているか。	S	A	風呂や機能回復訓練室は先着順、カラオケは抽選にするなど、公平性を保つよう努めていた。

(4)効率的・効果的な運営	施設の効用を最大限に発揮させるような効率的・効果的な運営を行っているか。	S	S	法人本部とも連携して新規の事業を実施したり、空室の状況把握をして有効活用していた。
(5)親切かつ丁寧な接遇・適切なサービスの提供	利用者に対して、親切かつ丁寧に接遇し、適切なサービスの提供を行っているか。	S	S	「接遇力向上」をテーマとする動画を全職員で視聴して接遇力向上についてグループ研修を実施した。
(6)利用者の声の反映	利用者の意見を聴き、反映できるものは取り入れ、利用者の満足度を高めているか。	S	S	文化祭の録画のためにビデオカメラを購入して後日思い出映像を上映したり、50型のテレビを購入して大リーグ観戦をするなど、利用者の声を受け止めて運営に反映させた。
(7)関係機関との連携	船橋市、他の老人福祉センター及び併設施設と密接に連携を図りながら管理運営を行っているか。	S	A	所管課はもとより他センターとも連携を図り、情報共有をしてサービス向上に繋げたり、複合施設全体で消防訓練を実施して関係各所と連携していた。
2.サービス向上及び利用促進計画				
(1)提供サービス向上のための方策	サービス向上を図る方法や利用者のニーズを把握するための方法が取られているか。	S	A	事業実施後にアンケートを行い、評価を行った。
(2)利用者に対する情報提供の方法	ホームページの更新を含め、利用者に対する情報提供が行われているか。	S	S	市広報や法人広報、さらには近隣自治会広報にセンターや事業PRを掲載したり、近隣自治会掲示板にチラシを掲示するなど周知を図った結果、他の周知方法との相乗効果もあり利用者増を図れた。
(3)老人福祉センター利用促進の方法	新規利用者が利用しやすい受入体制がとられ、継続利用者との利用者間の平等な利用の確保について	S	S	市広報や法人広報、さらには近隣自治会広報にセンターや事業PRを掲載したり、近隣自治会掲示板にチラシを掲示するなど周知を図った結果、他の周知方法との相乗

	て体制がとられるなど、利用促進をするための方法がとられているか			効果もあり利用者増を図れた。
(4) 老人福祉センターの認知度向上のための方法	地域の特性を踏まえ、利用方法を含め老人福祉センターの認知度を高める方法がとられているか。	S	S	市広報や法人広報、さらには近隣自治会広報にセンターや事業PRを掲載したり、近隣自治会掲示板にチラシを掲示するなど周知を図った結果、他の周知方法との相乗効果もあり利用者増を図れた。
(5) 地域住民・周辺自治会等との良好な関係を築くための方策	地域住民への老人福祉センターの理解の促進や、施設周辺住民への配慮がなされているか	S	A	地域住民との良好な関係を築く試みをしていた。
3.業務運営計画				
(1) 介護予防に効果のある取組	楽しみながら健康が保てるような事業が実施され、また効果が期待できるような工夫がされているか。	S	A	多くの方が参加できるようにプログラムを変更するなど、楽しみながら健康が保てるような事業を実施していた。
(2) その他の自主事業等に対する考え方	施設の設置目的を理解し、効用を増加させる事業が実施されているか。利用者のニーズを反映した事業を行う体制がとられているか。	S	S	様々な事情で実施できなかった事業があった一方で、利用者の要望により新たな自主事業を実施して介護予防に役立たせた。また、柔軟な考え方で既成事業を変化させて利用者に喜ばれる取り組みをした。

(3)相談事業	相談事業が実施され、また、高齢者の様々な相談に対応できる工夫・体制がとられているか。	S	A	相談内容に応じて関係機関に繋いでいた。
(4)健康増進事業	機能回復訓練・健康体操・健康講演会が仕様書のとおり実施され、また、各事業について効果が得られるような工夫がされているか。	S	A	多くの方が参加できるよう、身体状態に合わせた体操講座を実施した。
(5)教養講座等事業	クラブ・サークル活動が実施され、また、利用者のニーズを把握し反映させる体制がとられているか。文化祭や老人クラブの自主運営に対して適切な支援を行っているか。	S	A	利用者ニーズを把握して新たな同好会設立に向けて支援を継続した。
(6)送迎車両運行事業	送迎事業が実施され、安全な運行のために必要な体制がとられているか。また、運行方法について利用者のニーズを反映させる体制がとられているか。	S	B	安全運行のための必要な体制がとられているが、運転者の不注意による軽微な事故が発生していた。
4.事務管理計画				
(1)職員配置及び事務分担計画	安定的な管理運営が可能で、かつ無駄のない人員配置が行われているか。業務分担が明確で、熱意を持ち適性のある職員が配置されているか。	S	A	効率的・効果的な配置がされていた。

(2)職員研修計画	施設の管理運営や利用者のサービス向上に必要な 接遇、救急救命、個人情報への取扱い、苦情解決等 の研修が実施されているか。	S	A	A E D操作研修や接遇力向上研修など、動画を活用して 効率的・効果的に研修を実施していた。
(3)経費節減計画(市が負担することと なる光熱水費等について)	利用者サービスを低下させずに経費を節減する工 夫が取られているか。	S	S	L E D照明に変更する等の光熱水費の削減に繋がる修 繕を実施した。
(4)収支計画	経理関係書類が適切に作成され、処理されている か。また、指定管理期間中安定的に管理運営を行 える収支となっているか。	S	A	概ね収支計画のとおり運営されていた。
5.その他管理運営に関する計画				
(1)安全対策及び緊急時対応に関す る考え方	事故や災害発生時の緊急対応について利用者の 安全確保に対して適切な体制が整えられているか。	S	A	安全対策及び緊急時対応に関し、必要な体制、整備がな されていた。
(2)苦情の未然防止対策及び発生後 の対応に関する考え方	利用者からの苦情や要望への対応が適切に行われ ているか。苦情やトラブルを未然に防止するための 体制がとられているか。	S	A	仕様書に基づいて運営されていた。
(3)個人情報の取り扱いに関する考え 方	個人情報を保護し、漏えいを防ぐ体制がとられてい るか。	S	A	職員研修の実施と、個人情報管理の徹底がされていた。
(4)市指定業務評価以外の業務評価 に関する考え方	事業計画書により提案された市指定業務評価以外 の業務評価が実施され、実施結果をサービス向上 に活かしているか。	S	S	利用者アンケート（市、センターのそれぞれが実施）や 利用者会議の実施、また普段から利用者への声掛けを行 っていた。さらに事業実施後にアンケートを取って利用 者の声をサービス向上につなげていた。